

**KUESIONER PENGUKURAN KUALITAS JASA  
PADA PELAYANAN JASA BUS PARIWISATA  
PT. SINDORO SATRIAMAS SEMARANG**

**PETUNJUK PENGISIAN**

Pada halaman berikutnya terdapat beberapa pertanyaan yang berisi tentang pendapat anda terhadap pelayanan jasa bus pariwisata yang diberikan oleh PT. Sindoro Satriamas. Anda diminta untuk memilih salah satu pernyataan yang sesuai dengan apa yang anda rasakan. Untuk itu beberapa hal yang perlu anda perhatikan antara lain :

1. Bacalah masing – masing pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan sejujur – jujur.
2. Pada kuesioner tersebut terdapat lima pilihan jawaban yang dapat anda pilih sesuai dengan apa yang anda rasakan, yaitu :
  - SS : Sangat Setuju
  - S : Setuju
  - R : Ragu – ragu
  - TS : Tidak Setuju
  - STS : Sangat Tidak Setuju
3. Cara menjawab kuesioner ini yaitu dengan memberikan tanda silang ( X ) pada pilihan anda.
4. Jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan.

**Terima kasih atas kerjasama anda telah berkenan mengisi kuesioner ini.**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Jenis Kelamin : a. Pria  
b. Wanita

Usia : a. 15 – 20 tahun d. 31 – 35 tahun  
b. 21 – 25 tahun e. 36 – 40 tahun  
c. 26 – 30 tahun f. 41 tahun ke atas

Tujuan Penggunaan :

Pendapatan per bulan : a. < Rp. 1.000.000,00  
b. Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.500.000,00  
c. Rp. 2.500.000,00 – Rp. 5.000.000,00  
d. Rp. 5.000.000,00 – Rp. 7.500.000,00  
e. Rp. 7.500.000,00 – Rp. 10.000.000,00  
f. > Rp. 10.000.000,00

Mendapat Informasi tentang Bus Pariwisata Sindoro Satriamas dari :

- a. Teman
- b. Iklan
- c. Penawaran dari PT. Sindoro Satriamas
- d. Lain – lain.....

## II. UKURAN HARAPAN

Berikut ini adalah pernyataan yang berkenaan dengan harapan anda terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang. Kami mohon anda mengungkapkan sejauh mana jasa – jasa pelayanan bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang yang harus memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pernyataan.

No.	BUKTI LANGSUNG ( <i>tangible</i> )	SS	S	R	TS	STS
1.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas seharusnya memiliki peralatan yang lengkap ( AC, sound system, kursi yang layak, TV, selimut, dll )					
2.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas seharusnya bersih.					
3.	Bus pariwisata PT. Sinodoro Satriamas seharusnya rapi.					
4.	Bus Pariwisata PT. Sindoro Satriamas seharusnya dapat memberikan kenyamanan bagi para penumpangnya.					
5.	Seharusnya karyawan bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas memiliki seragam sehingga tampak rapi.					
6.	Seharusnya bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas memiliki ruang bagasi yang cukup memadai.					
7.	Desain cinderamata seharusnya menarik.					

No.	KEHANDALAN ( <i>reliability</i> )	SS	S	R	TS	STS
8.	Seharusnya karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat memberikan informasi mengenai jasa yang dibutuhkan dengan akurat.					
9.	Seharusnya ketelitian dalam menjalankan tugas dari awal sampai akhir oleh karyawan bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas dapat diandalkan.					
10.	Seharusnya ketepatan jadwal perjalanan dapat diandalkan.					

11.	Seharusnya paket konsumsi selama dalam perjalanan bervariasi.					
-----	---	--	--	--	--	--

No.	DAYA TANGGAP ( <i>responsiveness</i> )	SS	S	R	TS	STS
12.	Pihak PT. Sindoro Satriamas seharusnya dapat menyelesaikan keluhan penumpang dengan cepat.					
13.	Seharusnya karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat dengan cepat mengerti apa yang dibutuhkan penumpang.					

No.	JAMINAN ( <i>assurance</i> )	SS	S	R	TS	STS
14.	Seharusnya karyawan PT. Sindoro Satriamas bertanggung jawab atas keamanan barang – barang penumpang.					
15.	Seharusnya karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat memberikan informasi yang jelas selama jasa tersebut berlangsung.					
16.	Seharusnya PT. Sindoro Satriamas memiliki pemandu wisata yang ahli dalam bidangnya.					

No.	Empati ( <i>empathy</i> )	SS	S	R	TS	STS
17.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas seharusnya bersifat simpatik dalam menanggapi keluhan penumpang.					
18.	Seharusnya PT. Sindoro Satriamas menempatkan karyawan yang dapat dengan mudah memperhatikan kebutuhan penumpang.					
19.	Seharusnya karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat berkomunikasi dengan penumpang dengan baik.					

### III. UKURAN KINERJA

Berikut ini adalah pernyataan yang berkenaan dengan perasaan anda terhadap pelayanan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang berkenaan dengan kinerja jasa yang telah diberikan kepada anda. Anda dimohon untuk menilai sejauh mana pelayanan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang benar – benar memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pernyataan.

No.	BUKTI LANGSUNG ( <i>tangible</i> )	SS	SS	R	TS	STS
1.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas telah memiliki peralatan yang lengkap ( AC, sound system, kursi yang layak, TV, selimut, dll.					
2.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas bersih.					
3.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas rapi.					
4.	Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas dapat memberikan kenyamanan bagi penumpangnya.					
5.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas sudah memiliki pakaian seragam sehingga tampak rapi.					
6.	Ruang bagasi Bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas sudah cukup memadai.					
7.	Desain cenderamatanya menarik					

No.	KEHANDALAN ( <i>reliability</i> )	SS	S	R	TS	STS
8.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat memberikan informasi mengenai jasa yang dibutuhkan dengan akurat.					
9.	Ketelitian dalam menjalankan tugas dari awal sampai akhir oleh karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat diandalkan.					
10.	Ketepatan jadwal perjalanan dapat diandalkan.					
11.	Paket konsumsi selama dalam perjalanan bervariasi.					

No.	DAYA TANGGAP ( <i>responsiveness</i> )	SS	S	R	TS	STS
12.	Pihak PT. Sindoro Satriamas dapat menyelesaikan keluhan penumpang dengan cepat.					
13.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat dengan cepat mengerti apa yang dibutuhkan penumpang.					

No.	JAMINAN ( <i>assurance</i> )	SS	S	R	TS	STS
14.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat memberikan jaminan atas keamanan barang – barang penumpangnya.					
15.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas sudah dapat memberikan informasi yang jelas selama jasa tersebut berlangsung.					
16.	PT. Sindoro Satriamas sudah memiliki pemandu wisata yang ahli dalam bidangnya.					

No.	EMPATI ( <i>empathy</i> )	SS	S	R	TS	STS
17.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas bersifat simpatik dalam menanggapi keluhan penumpang.					
18.	PT. Sindoro Satriamas sudah meletakkan karyawan yang dapat dengan mudah memperhatikan kebutuhan penumpang.					
19.	Karyawan PT. Sindoro Satriamas dapat berkomunikasi dengan penumpang dengan baik.					

#### IV. UKURAN DERAJAT KEPENTINGAN

Berikut ini adalah serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan penilaian anda terhadap tingkat penting atau tidaknya suatu unsur – unsur pelayanan jasa bus pariwisata PT. Sindoro Satriamas Semarang.

Penilaian berdasarkan pilihan jawaban dibawah ini :

SP : Sangat Penting

P : Penting

R : Ragu – ragu

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

No.	BUKTI LANGSUNG ( <i>tangible</i> )	SP	P	R	TP	STP
1.	Peralatan dan perlengkapan yang memadai.					
2.	Kebersihan bus pariwisata.					
3.	Kerapian bus pariwisata.					
4.	Kenyamanan bagi para pelanggan.					
5.	Kerapian seragam karyawan.					
6.	Ruang bagasi bus pariwisata yang memadai.					
7.	Desain cinderamata yang menarik.					

No.	KEHANDALAN ( <i>reliability</i> )	SP	P	R	TP	STP
8.	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan akurat.					
9.	Ketelitian dalam menjalankan tugas dari awal sampai akhir yang dapat diandalkan.					
10.	Ketepatan jadwal perjalanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.					
11.	Paket konsumsi yang bervariasi selama dalam perjalanan.					

No.	DAYA TANGGAP ( <i>responsiveness</i> )	SP	P	R	TP	STP
12.	Penyelesaian keluhan penumpang dengan cepat.					
13.	Karyawan yang dengan cepat mengerti apa yang dibutuhkan penumpang.					

No.	JAMINAN ( <i>assurance</i> )	SP	P	R	TP	STP
14.	Bertanggung jawab atas keamanan barang – barang penumpang.					
15.	Karyawan yang dapat memberikan informasi dengan jelas.					
16.	Pemandu wisata yang ahli dalam bidangnya.					

No.	EMPATI ( <i>empathy</i> )	SP	P	R	TP	STP
17.	Karyawan yang bersifat simpatik terhadap keluhan penumpang.					
18.	Penempatan karyawan yang dapat dengan mudah memperhatikan kebutuhan penumpang.					
19.	Karyawan yang dapat berkomunikasi dengan penumpang dengan baik.					



# HARAPAN

No.	H01	H02	H03	H04	H05	H06	H07	H08	H09	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	A	B	C	D	E
1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	33	16	10	14	12
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	30	16	8	14	15
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	35	16	8	12	13
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	28	17	8	12	14
6	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	26	16	9	12	14
7	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	27	15	8	12	13
8	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	25	15	10	12	10
9	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	32	16	10	15	12
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	20	10	15	15
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	16	8	12	12
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	29	16	8	13	12
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	29	16	8	13	14
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	29	16	8	12	14
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	28	16	8	13	12
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	29	16	8	12	13
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	29	16	8	13	14
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	28	16	8	13	15
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	16	8	12	13
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	28	16	8	11	12
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	28	16	7	11	10
22	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	34	18	8	11	12
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	28	16	8	12	13
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	29	16	8	14	14
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	28	16	7	11	11
26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	34	19	8	13	13
27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	31	18	8	14	12
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	28	17	10	14	14
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	16	8	12	12

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28	16	8	12	10
32	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	30	18	8	12	11
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	28	17	8	13	12
34	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	30	18	8	12	12
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
36	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	16	8	12	12
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	28	17	9	14	12
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	28	16	8	11	12
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	29	16	8	11	12
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	28	16	9	12	12
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	28	17	9	13	12
43	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	16	8	12	12
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	28	17	9	15	12
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	16	8	12	12
48	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	30	15	6	10	10
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	29	15	7	11	12
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	29	16	8	11	13
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29	16	8	11	12
52	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	32	17	8	13	13
53	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	20	10	15	15
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	28	16	7	12	12
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	28	16	9	12	11
56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	29	16	7	12	12
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	28	16	9	13	13
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	28	16	8	11	13
59	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	18	8	12	12
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12

61	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	28	17	8	13	14
62	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	26	16	7	13	14
63	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	25	14	8	13	12
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	28	16	9	14	14
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	27	16	8	13	13
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	28	17	8	12	15
67	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	30	15	8	12	15
68	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	30	16	8	13	14
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	15	8	12	12
70	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	25	16	8	13	14
71	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	16	8	12	12
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	27	16	8	11	12
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	16	7	12	12
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	27	17	8	11	12
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	29	16	7	12	11
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	28	15	8	11	11
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
81	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	31	17	8	13	14
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	26	16	7	13	14
83	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	25	14	8	13	12
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	28	16	9	14	14
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	27	16	8	13	13
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	28	17	8	12	15
87	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	31	15	8	12	15
88	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	32	16	8	13	14
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	15	8	12	12
90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	26	16	8	13	14

91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	16	8	12	12
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	27	16	8	11	12
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	27	16	9	12	12
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	27	17	8	11	12
97	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	29	16	10	12	11
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	28	15	10	11	11
100	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	27	14	8	12	13
Rata-rata	4,19	4,14	4,06	4,11	4,04	4,05	3,98	4,03	4,00	4,01	4,14	4,04	4,11	4,01	4,10	4,21	4,28	4,04	4,20	28,57	16,18	8,15	12,32	12,52

## KINERJA

No.	K01	K02	K03	K04	K05	K06	K07	K08	K09	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	A	B	C	D	E
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	29	16	10	15	12
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	28	16	10	14	12
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	28	16	10	15	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	26	16	8	13	12
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	24	12	8	13	12
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	15	8	12	12
8	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	13	8	12	12
9	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	29	15	8	12	13
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	16	8	12	12
12	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	30	17	8	13	12
13	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	29	16	8	13	14
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	29	16	8	12	14
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	28	16	8	13	12
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	28	15	6	10	12
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	28	16	8	11	14
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	28	16	8	13	15
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	28	15	7	11	11
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	28	16	8	11	12
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	28	16	7	11	10
22	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	33	18	8	11	12
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	28	16	8	12	13
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	29	16	8	14	14
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	28	16	7	11	11
26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	34	19	8	13	13
27	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	31	17	8	14	12
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	28	17	10	14	14
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	28	16	8	12	10
32	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	33	18	8	12	11
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	28	17	8	13	12
34	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	31	18	8	12	12
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
36	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	16	8	12	12
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	28	17	9	14	12
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	28	16	8	11	10
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	29	16	8	11	12
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	28	16	9	12	12
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	28	17	9	13	12
43	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	16	8	12	12
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	16	8	12	12
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	28	17	9	15	12
47	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	16	8	12	12
48	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	31	15	6	10	10
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	29	15	7	11	12
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	28	16	8	11	11
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29	16	8	11	12
52	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	32	17	8	13	13
53	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	32	20	10	15	13
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	28	16	7	12	10
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	28	16	9	12	11
56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	29	16	7	12	12
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	28	16	9	12	11
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	28	16	8	11	13
59	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	18	8	12	12
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12

61	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	28	17	8	13	12
62	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	26	16	7	13	14
63	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	23	15	8	13	12
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	28	16	9	14	14
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	27	16	8	13	13
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	28	17	8	12	13
67	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	30	15	8	12	13
68	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	28	16	8	12	13
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	15	8	12	12
70	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	26	16	8	11	14
71	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	16	8	12	12
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
73	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	27	14	8	11	12
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	16	8	12	11
75	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	15	7	12	12
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	27	17	8	11	11
77	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	32	16	7	11	11
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	28	14	7	11	10
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	28	17	8	13	12
82	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	5	5	5	4	23	12	6	13	14
83	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	23	15	8	9	10
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	28	16	9	14	14
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	27	16	8	13	13
86	2	4	3	4	3	3	4	3	5	2	4	2	2	4	2	4	3	2	3	23	14	4	10	8
87	2	5	5	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	5	25	13	8	10	10
88	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	28	14	6	12	13
89	4	2	2	4	2	4	1	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	19	10	6	8	8
90	5	3	4	3	4	3	4	4	3	2	5	2	4	2	4	3	2	5	5	26	14	6	9	12

91	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	16	8	12	12
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	28	16	6	10	10
93	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	2	4	2	3	2	4	4	4	30	14	6	7	12
94	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	24	10	8	12	9	
95	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	29	17	7	8	12
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4	3	4	4	3	27	15	6	11	11
97	5	5	5	4	5	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	31	14	7	11	11
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	28	14	7	11	10
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	15	8	12	13
Rata-rata	4,13	4,09	3,99	4,05	3,93	3,95	3,93	3,91	3,95	3,84	4,03	3,81	4,02	3,84	4,06	4,04	4,09	3,87	3,97	28,07	15,73	7,83	11,94	11,93



DERAJAT KEPENTINGAN

No.	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	A	B	C	D	E
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	28	16	10	15	12
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	28	16	8	15	12
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	35	16	8	12	15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	23	13	8	11	12
6	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	12	8	12	12
7	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	16	8	12	12
8	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	16	8	12	12
9	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	26	18	8	13	12
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	16	8	12	12
11	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	27	12	7	9	11
12	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	25	15	7	10	13
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	27	14	7	11	13
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	27	16	7	10	13
15	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	23	15	6	12	13
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	12	8	12	12
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	26	16	8	10	14
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	27	13	7	11	14
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	22	14	7	11	10
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	28	15	6	10	12
21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	15	9	6	12	9
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	22	12	7	11	12
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	22	12	6	12	12
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	27	14	6	11	14
25	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	23	12	7	11	11
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	27	16	6	12	12
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	27	16	8	13	13
28	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	18	10	10	15	12
29	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	21	12	5	7	10
30	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	15	8	6	9	12

31	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	22	11	5	9	11	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	28	15	7	9	11	
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	22	13	6	10	10	
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	22	11	6	8	10	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	21	12	6	11	10
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	23	12	6	9	11	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	21	14	6	12	13	
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	23	12	6	8	10	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	28	14	7	9	11	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	14	6	9	9	
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	26	15	6	11	11
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	27	16	7	12	12	
43	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	23	13	8	9	10
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	27	15	7	12	11
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	21	12	7	10	10	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	21	12	6	11	11	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	28	14	7	11	12
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	28	15	6	12	11
49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	18	7	11	12
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	22	13	7	10	10	
51	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	23	12	8	10	11
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	22	14	8	13	13
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	28	17	9	15	14
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	21	13	7	9	9	
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	22	12	7	12	10
56	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	28	14	7	10	9	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	28	18	9	11	13
58	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	16	11	7	10	11
59	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	21	13	8	11	10
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	28	16	8	10	12

61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	22	15	7	11	13
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	21	14	7	13	13
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	27	15	7	11	12
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	26	17	8	14	13
65	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	26	17	7	12	13
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	28	16	6	13	13
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	27	16	6	11	14
68	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	26	17	8	12	14
69	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	27	14	8	11	10
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	28	17	8	12	14
71	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	26	16	6	12	13
72	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	24	15	6	11	11
73	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	23	15	6	10	12
74	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	23	13	7	11	10
75	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	24	14	7	11	12
76	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	25	12	8	12	11
77	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	24	14	6	12	12
78	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	23	15	6	12	12
79	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	24	14	7	11	10
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	28	16	8	10	12
81	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	23	15	7	11	13
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	22	14	7	13	13
83	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	26	15	7	11	12
84	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	26	17	8	14	13
85	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	27	17	7	12	13
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	28	16	6	13	13
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	27	16	6	11	14
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	26	17	8	12	14
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	27	14	8	11	10
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	28	17	8	12	14

91	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	26	13	6	12	13
92	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	26	15	6	11	11
93	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	23	14	6	10	12
94	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	25	14	7	11	10
95	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	25	14	7	11	12
96	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	25	13	8	12	11
97	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	24	14	6	12	12
98	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	24	15	6	12	12
99	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	24	14	7	11	10
100	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	21	15	6	9	11
Rata-rata	3,54	3,57	3,54	3,71	3,55	3,44	3,46	3,51	3,50	3,67	3,62	3,50	3,52	3,62	3,64	3,96	3,89	3,87	4,04	24,81	14,30	7,02	11,22	11,80

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Bukti Langsung							Kehandalan				Daya Tanggap		Jaminan			Empati		

#### KINERJA

Rata-rata	4,13	4,09	3,99	4,05	3,93	3,95	3,93	3,91	3,95	3,84	4,03	3,81	4,02	3,84	4,06	4,04	4,09	3,87	3,97
-----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

#### HARAPAN

Rata-rata	4,19	4,14	4,06	4,11	4,04	4,05	3,98	4,03	4,00	4,01	4,14	4,04	4,11	4,01	4,10	4,21	4,28	4,04	4,20
-----------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

#### Kinerja - Harapan

Rata-rata	-0,06	-0,05	-0,07	-0,06	-0,11	-0,10	-0,05	-0,12	-0,05	-0,17	-0,11	-0,23	-0,09	-0,17	-0,04	-0,17	-0,19	-0,17	-0,23
	-0,071							-0,113				-0,160		-0,127			-0,197		

#### DERAJAT KEPENTINGAN

Rata-rata	3,54	3,57	3,54	3,71	3,55	3,44	3,46	3,51	3,50	3,67	3,62	3,50	3,52	3,62	3,64	3,96	3,89	3,87	4,04
	3,544							3,575				3,510		3,740			3,933		

SKJ	-0,21	-0,18	-0,25	-0,22	-0,39	-0,34	-0,17	-0,42	-0,17	-0,62	-0,40	-0,81	-0,32	-0,62	-0,15	-0,67	-0,74	-0,66	-0,93
Jumlah	-1,769							-1,618				-1,122		-1,434			-2,326		
Rata-rata	-0,253							-0,405				-0,561		-0,478			-0,775		
Total	-8,27																		
Rata-rata	-0,494																		

## DISTRIBUSI FREKUENSI

### HARAPAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Bukti Langsung							Kehandalan				Daya Tanggap		Jaminan			Empati		
SS/5	19	16	10	17	9	15	8	7	8	8	17	13	14	9	14	27	32	19	23
S/4	81	82	86	77	86	75	82	89	84	85	80	78	83	83	82	67	64	66	74
R/3	0	2	4	6	5	10	10	4	8	7	3	9	3	8	4	6	4	15	3
TS/2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STS/1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### KINERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Bukti Langsung							Kehandalan				Daya Tanggap		Jaminan			Empati		
SS/5	20	17	9	12	9	8	7	6	9	7	15	8	11	8	14	21	21	13	12
S/4	75	76	82	82	78	79	81	82	80	76	75	72	81	75	79	65	68	66	75
R/3	3	6	8	5	10	13	11	9	8	11	8	13	7	10	6	11	10	16	11
TS/2	2	1	1	1	3	0	0	3	3	6	2	7	1	7	1	3	1	5	2
STS/1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### DERAJAT KEPENTINGAN

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	Bukti Langsung							Kehandalan				Daya Tanggap		Jaminan			Empati		
SS/5	2	3	2	5	2	2	2	1	2	5	14	4	2	6	6	20	23	15	14
S/4	56	54	53	62	55	46	47	54	50	59	38	44	48	52	54	57	43	57	76
R/3	36	40	42	32	39	46	46	40	44	34	44	50	50	40	38	22	34	28	10
TS/2	6	3	3	1	4	6	5	5	4	2	4	2	0	2	2	1	0	0	0
STS/1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



REL I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

Item-total Statistics    **Daya Tanggap**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H12	4.1667	.1437	.7769	.
H13	4.1333	.2575	.7769	.

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    2

Alpha =        .8539

REL I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

Item-total Statistics    **Jaminan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H14	8.5333	.6023	.5062	.4351
H15	8.3667	.7920	.3993	.5922
H16	8.3000	.6310	.4300	.5537

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    3

Alpha =        .6317

REL I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

Item-total Statistics    **Empati**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H17	8.3667	.7920	.5986	.5225
H18	8.6000	.8690	.5623	.5714
H19	8.5667	1.1506	.4382	.7193

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    3

Alpha =        .7083



R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

Item-total Statistics **Bukti Langsung**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K01	24.2000	3.1310	.6169	.8291
K02	24.2333	3.0126	.5979	.8324
K03	24.3000	3.1828	.6034	.8312
K04	24.2000	2.9931	.5619	.8396
K05	24.4333	3.0816	.6922	.8191
K06	24.3667	3.2057	.5704	.8356
K07	24.4667	3.0161	.6609	.8223

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    7

Alpha =        .8506

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

Item-total Statistics **Kehandalan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K08	11.9333	1.0989	.5074	.6621
K09	11.8667	1.0161	.4243	.6957
K10	11.9333	.8230	.5377	.6327
K11	11.9667	.8609	.5729	.6048

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    4

Alpha =        .7139

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Daya Tanggap**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K12	4.0667	.2023	.7717	.
K13	4.0333	.2402	.7717	.

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =   2

Alpha =        .8693

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Jaminan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K14	8.4333	.7368	.4789	.4992
K15	8.2667	.8230	.4775	.5028
K16	8.1667	.9023	.3950	.6115

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =   3

Alpha =        .6392

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Empati**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K17	8.1000	.4379	.5941	.3150
K18	8.4000	.5241	.4534	.5526
K19	8.3000	.8379	.3827	.6584

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =   3

Alpha =        .6416

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Bukti   Langsung**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D01	21.2000	11.6828	.9113	.9001
D02	21.1000	12.9207	.6544	.9260
D03	21.2667	12.2713	.8340	.9087
D04	21.2000	13.8897	.5270	.9358
D05	21.4333	12.2540	.7848	.9133
D06	21.2333	11.9782	.8354	.9081
D07	21.3667	12.0333	.8225	.9094

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    7

Alpha =        .9263

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Kehandalan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D08	10.4333	3.3575	.8137	.9120
D09	10.5333	3.4989	.7542	.9313
D10	10.4000	3.2138	.8920	.8852
D11	10.4333	3.4264	.8727	.8937

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    4

Alpha =        .9278

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Daya Tanggap**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D12	3.6667	.3678	.6236	.
D13	3.6333	.4471	.6236	.

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    2

Alpha =        .7659

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Jaminan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D14	7.8000	1.3379	.6442	.9107
D15	7.6667	1.3333	.8453	.6931
D16	7.5333	1.6368	.7529	.8006

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    3

Alpha =        .8583

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Item-total Statistics   **Empati**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D17	8.0667	.6161	.5641	.6716
D18	8.1667	.6264	.7466	.3963
D19	8.1000	1.0586	.4406	.7818

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0                                N of Items =    3

Alpha =        .7336

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	69	69.0	69.0	69.0
	Wanita	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-25 th	31	31.0	31.0	31.0
	26-30 th	37	37.0	37.0	68.0
	31-35 th	27	27.0	27.0	95.0
	36-40 th	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	36	36.0	36.0	36.0
	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	39	39.0	39.0	75.0
	Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teman	31	31.0	31.0	31.0
	Iklan	23	23.0	23.0	54.0
	Penawaran dari PT. Sindoro Satriamas	36	36.0	36.0	90.0
	Lain-lain	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	